

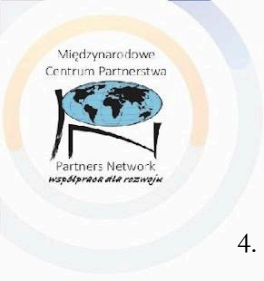
**PROCEDURA REALIZACJI USŁUG EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH I DORADCZYCH
MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM PARTNERSTWA – PARTNERS NETWORK NA
POTRZEBY MAŁOPOLSKICH STANDARDÓW USŁUG
EDUKACYJNO-SZKOLENIOWYCH**

Wstęp

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług edukacyjno-szkoleniowych i doradczych i zostaje wprowadzona na potrzeby Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych w stowarzyszeniu Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network z siedzibą w Chrzanowie przy ul. Kanałowej 21.
2. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network organizuje szkolenia otwarte, zamknięte oraz inne usługi edukacyjne, a także świadczy usługi doradcze, realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym w ramach działań finansowanych ze środków zewnętrznych.
3. Każde szkolenie, oraz usługa edukacyjna realizowane przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za jego realizację. W jej skład wchodzi odpowiednio:
 - a) Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub usługi edukacyjnej.
 - b) Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację szkolenia lub usługi edukacyjnej i wybór kadry trenerskiej/edukacyjnej.
 - c) Trener/edukator odpowiadający za przeprowadzenie szkolenia lub usługi edukacyjną.
 - d) Doradca odpowiadając za przeprowadzenie usługi doradczej.

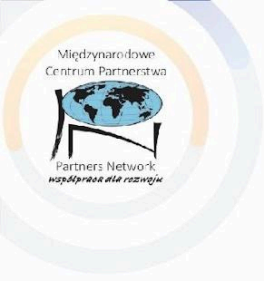
Organizacja usług edukacyjno-szkoleniowych i doradczych

1. Realizacja szkoleń otwartych prowadzonych przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network:
 - a) identyfikacja potrzeb szkoleniowych,
 - b) przygotowanie i sprecyzowanie oferty szkolenia,
 - c) określenie celów szkolenia,
 - d) rekrutacja,
 - e) wybór kadry szkoleniowej w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
 - f) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
 - g) przeprowadzanie szkolenia,
 - h) podsumowanie i ewaluacja,
 - i) rozliczenie.
2. Po zakończonym procesie rekrutacji, a przed rozpoczęciem realizacji szkolenia przedstawiciel Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network kontaktuje się telefonicznie lub mailowo z uczestnikami szkolenia w celu przekazania informacji na temat terminu, harmonogramu, informacji o trenerze oraz dalszych etapach uczestnictwa w szkoleniu.
3. Jeżeli realizacja szkolenia otwartego przekracza 60h szkoleniowych – Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network zawiera z każdym uczestnikiem szkolenia umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.



4. Realizacja szkoleń zamkniętych prowadzonych przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network:
 - a) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy,
 - b) określenie celów szkoleniowych,
 - c) wybór kadry szkoleniowej, w tym trenera zgodnie z wymogami MSUES,
 - d) wybór miejsca szkolenia oraz jego przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
 - e) przeprowadzanie szkolenia,
 - f) podsumowanie i ewaluacja,
 - g) rozliczenie.
5. Realizacja wszystkich prowadzonych przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network usług doradczych poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane, w zależności od konkretnego przypadku w: karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce lub w umowie, zawierającej co najmniej:
 - a) informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi,
 - b) informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných efektów usługi i obszaru ich stosowania.

Wzór karty doradczej stosowanej w Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network stanowi Załącznik nr 8 *Karta doradczą*.
6. W przypadku realizacji szkoleń lub usług doradczych współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele szkolenia bądź usługi doradcze ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu / działań, w ramach którego realizowana jest usługa.
7. Realizacja każdego szkolenia jak również usługi doradczej prowadzonych przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network poprzedzona jest badaniem potrzeb uczestników w postaci przeprowadzonej diagnozy potrzeb szkoleniowych lub doradczych, która zawiera informacje na temat kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia lub doradztwa oraz oczekiwań uczestnika lub podmiotu zamawiającego, a w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia lub doradztwa i obszaru ich stosowania.
8. Cele uczenia się zawarte w programach nauczania realizowanych szkoleń są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny zgodnie z Załącznikiem nr 3 *Program szkolenia*.
9. W przypadku świadczenia usług doradczych, Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network uzgadnia z klientem cele usługi, które są zrozumiałe i jasne dla klienta oraz pozwalają na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Stosowną dokumentację w tym zakresie stanowi Załącznik nr 8.
10. Programy szkoleń realizowane przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.
11. Materiały szkoleniowe przekazywane uczestnikom respektują prawo autorskie, zawierają podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały oparte. Zapewniają utrwalanie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń i zadań do wykonywania po odbytych szkoleniach. Przed realizacją każdego szkolenia koordynator organizacyjny sprawdza materiały szkoleniowe.
12. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network stosuje do wszystkich szkoleń procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci

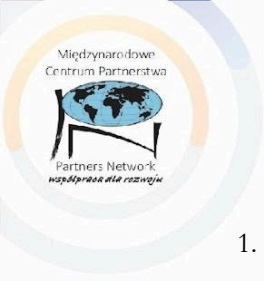


raportów ewaluacyjnych sporządzanych na podstawie ankiet ewaluacyjnych uzupełnianych przez uczestników ostatnim dniu szkolenia. Raporty zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.

13. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi doradczej zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy każdorazowo dostosowane są do poziomu kompetencji i samodzielności osób biorących udział w doradztwie.
14. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network zapewnia uczestnikom usługi doradczej lub delegującej ich organizacji formę wsparcia w rozwoju w postaci kontaktu do osoby świadczącej daną usługę doradczą.
15. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, programy nauczania oferowane przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.
16. Na stronie internetowej <https://mcppn.pl/> na bieżąco zostają zamieszczone podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje lub opinie klientów.

Kompetencje i rozwój kadry szkoleniowej i doradczej

1. Nadzór nad szkoleniem lub usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest osoba zatrudniona lub stale współpracująca z Międzynarodowym Centrum Partnerstwa – Partners Network, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca następujące warunki:
 - a) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług (szkoleń, doradztwa, mentoringu) lub zrealizowała w tym zakresie odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji,
 - b) dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub usługi doradczej.
2. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej lub doradczej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń lub usług doradczych oraz biorą udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej lub doradczej Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:
 - a) Kadra szkoleniowa:
 - i. ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania;
 - ii. dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;
 - iii. posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;



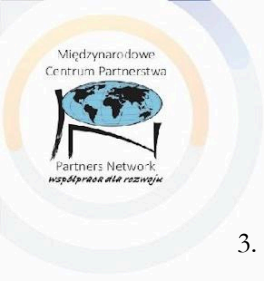
Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

1. Oferowane przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających warunki zgodnie z Załącznikiem nr 2 *Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń*. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków zawartych w Zał. nr 2, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.
2. Powyższego Standardu nie dotyczy usług prowadzonych za pomocą środków do zdalnej edukacji. W przypadku realizacji usług zdalnych wymagane jest zapewnienie uczestnikom odpowiedniej jakości połączenia sieciowego i odpowiedniej jakości przekazu danych.
3. Miejsce świadczenia usługi doradczej jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy "w cztery oczy".
4. W przypadku usługi doradczej grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa spełnia warunki zgodnie z Załącznikiem nr 9 *Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację doradztwa grupowego*. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.
5. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie lub usługa doradcza nie spełniła/nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 5 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.
6. W przypadku niezadowolenia Uczestnika/-czki z danego szkolenia lub usługi doradczej może on/ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera/doradcy, koordynatora organizacyjnego lub innego przedstawiciela stowarzyszenia Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network zaangażowanego w realizację danego szkolenia lub usługi doradczej. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 5.
7. W przypadku gdy szkolenie lub usługa doradcza nie zostanie zrealizowane lub było zakłócone z nieprzewidzianych i niezależnych od Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network powodów – zostanie zaproponowany uczestnikom do wyboru inny termin/terminy, w których usługa będzie wykonana.
8. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network publikuje na stronie internetowej <https://mcppn.pl/> informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia czy kierunki doskonalenia i rozwoju.

Zrządzanie jakością usług szkoleniowych

1. Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network publikuje na stronie internetowej <https://mcppn.pl/> aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych
2. Dokumentacja szkoleniowa prowadzona przez Międzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network zawiera co najmniej: program szkolenia sporządzony w języku efektów, listę obecności, materiały szkoleniowe przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem, pre-test, post-test oraz protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia lub certyfikaty wydane uczestnikom. Na potwierdzenie kompletu dokumentacji szkoleniowej koordynator organizacyjny wypełnia Załącznik nr 4 *Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia oraz dokumentacji szkoleniowej*.



Miedzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

3. Miedzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network prowadzi dokumentacje realizowanych uslug doradczych rejestrujacy co najmniej: uczestnikow uslugi, zaświadczenia, o ile są wydawane, plan/program o ile był sporządzony.
4. Miedzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network publikuje na stronie internetowej <https://mcppn.pl/> rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych szkoleń i uslug doradczych.
5. W tych obszarach, w których jest to wymagane, Miedzynarodowe Centrum Partnerstwa – Partners Network posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
6. Treść procedury podaje się do wiadomości osób zaangażowanych w realizację szkoleń i uslug edukacyjnych oraz współpracowników w formie pisemnej i zobowiązuje się do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.
7. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.02.2024

Załączniki:

- Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i kadry szkoleniowej i doradczej
- Załącznik Nr 2 – Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub uslug edukacyjnych
- Załącznik Nr 3 - Wzór programu szkolenia
- Załącznik Nr 4 - Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej
- Załącznik Nr 5 – Procedura reklamacji
- Załącznik Nr 6 – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności
- Załącznik Nr 7- Wzór ankiety ewaluacyjnej

Zatwierdzam

.....



Załącznik nr 1 – Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera

Lista sprawdzająca opiekuna merytorycznego i trenera/doradcy

I. Wymogi dotyczące opiekuna merytorycznego

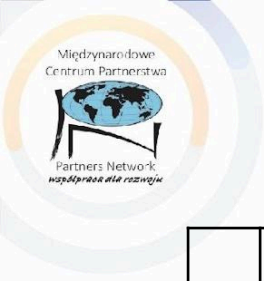
Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia następujące warunki:

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.	Jedne z dwóch	Posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych (szkoleń, doradztwa, mentoringu) LUB		
2.		Zrealizował w tym zakresie min. odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji		
3.		Dysponuje wykształceniem (wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne, kursy, studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty lub uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi		

II. Wymogi dotyczące kadry szkoleniowej i doradczej

Kadra szkoleniowa:

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.	Jeden z czterech	Ukończył/a trwający min. 60h kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych, tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia. Klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania LUB		
2.		Dysponuje przyznanym przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej LUB		
3.		Posiada 750h doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych LUB		



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
 NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

4.		Posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.		
5.		Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Doradca zawodowy:

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.	Jeden z dwóch	Posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego LUB		
2.		Ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego.		
3.		Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Coach:

Lp.	Wymagania	Spełnia	Nie spełnia

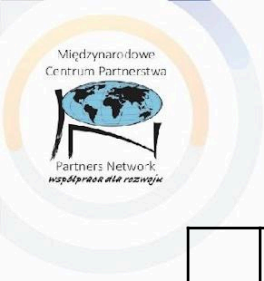
1.	Ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów.		
2.	Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Mentor:

Lp.	Wymagania	Spełnia	Nie spełnia
1.	Posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5 letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora.		
2.	Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Doradca:

Lp.	Wymagania	Spełnia	Nie spełnia
-----	-----------	---------	-------------



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
 NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

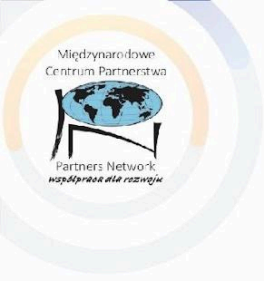
1.	Jeden z dwóch	Posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie LUB		
2.		Posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym.		
3.		Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Facylitator i moderator:

Lp.	Wymagania		Spełnia	Nie spełnia
1.		Posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.		
2.		Bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym, zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16h w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencje, studia podyplomowe.		

Wszystkie wymagania podane powyżej muszą być potwierdzone przez kopie dokumentów m.in. dyplomów, certyfikatów, uzyskanych uprawnień, referencji, zaświadczeń o realizacji szkoleń i kursów, potwierdzeń doświadczenia zawodowego.

.....



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

Sporządził



Załącznik Nr 2 – Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych

Lista sprawdzająca infrastrukturę oraz organizację szkoleń lub usług edukacyjnych

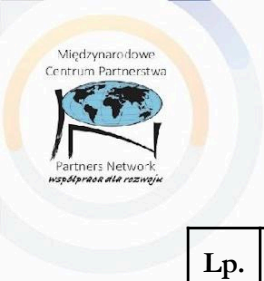
I. Wymogi dotyczące sali szkoleniowej

Wszystkie wymogi wskazane poniżej są konieczne do spełnienia. Dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług edukacyjnych nie spełniających poniższych kryteriów, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przejętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenia terenowe, szkolenia zawodowe itp.).

Lp.	Wymogi dotyczące sali szkoleniowej	Spełnia	Nie spełnia
1.	Powierzchnia sali szkoleniowej (m kw.) (odpowiednio dużo powierzchnia dla osobowej grupy szkoleniowej)		
2.	Możliwość dostosowanie optymalnej temperatury dla uczestników Sprawne ogrzewanie umożliwiające dostosowanie optymalnej temperatury dla uczestników		
3.	Brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz		
4.	Utrzymanie czystości		
5.	Zaplecze sanitarne		
6.	Układ sali pozwalający na swobodne utrzymanie kontaktu wzrokowego pomiędzy uczestnikami (brak filarów, ścianek itp.) uniemożliwiający kontakt wzrokowy		
7.	Dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego		
8.	Dostęp do bezprzewodowego Internetu (jeśli jest wymagany)		
9.	Umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiedni do specyfiki szkolenia		
10.	Warunki pracy zgodne z BHP		
11.	Pomieszczenie/miejsce przeznaczone do świadczenia usług cateringowych		

II. Wymogi dotyczące wyposażenia sali szkoleniowej

Wszystkie wymogi wskazane poniżej są niezbędne do spełnienia. Dopuszczalna jest realizacja szkoleń lub usług edukacyjnych nie spełniających części warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.



Miedzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

Lp.	Wymogi dotyczące sali szkoleniowej	Spełnia	Nie spełnia
1.	Tablica sucho ścieralna lub flipchart		
2.	Komputer i rzutnik multimedialny (jeżeli są wymagane)		
3.	Papier i przybory do pisania dla uczestników		
4.	Inne specjalistyczne pomoce dydaktyczne niezbędnych do realizacji szkolenia ¹		

.....
Sporządził

¹ Należy uzupełnić w przypadku kiedy na szkoleniu wykorzystywane są specjalistyczne pomoce dydaktyczne.



Załącznik Nr 3 - Wzór programu szkolenia

Wzór programu szkolenia

Tytuł szkolenia	
Liczba godzin	
Wykładowca/ y	
Miejsce/a szkolenia	

Cele szkolenia ²	Efekty – Umiejętności nabyte w trakcie szkolenia ³	Wskaźnik pomiaru efektu ⁴

Godziny szkolenia	Tematyka zajęć

² Cele szkolenia muszą być prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestników oraz zaprezentowane w sposób mierzalny (np. Celem szkolenia jest nabycie przez Uczestników podstawowych wiadomości teoretycznych i praktycznych związanych z pracą w programie Excel. Po szkoleniu każdy Uczestnik będzie umiał wprowadzać i edytować dane w programie, a także wykonywać podstawowe obliczenia)

³ Należy wpisać co będzie potrafił Uczestnik po odbytych szkoleniu (np. w przypadku szkolenia z Biznesplanu Uczestnik potrafi m.in. dokonać charakterystyki produktu).

⁴ Wskaźnik pomiaru efektu: egzamin, test, ankieta ewaluacyjna



Załącznik Nr 4 - Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej

Lista sprawdzająca kompletność procesu szkolenia i dokumentacji szkoleniowej

1. Szkolenie/kurs tytuł:

.....
.....

2. W ramach projektu (jeśli dotyczy) :

.....
.....

3. Zamawiający⁵

.....
.....
.....
.....

4. Imię i nazwisko osoby koordynującej szkolenie/kurs⁶

.....
.....

5. Liczba godzin modułu/szkolenia

.....
.....

Kadra szkoleniowa⁷

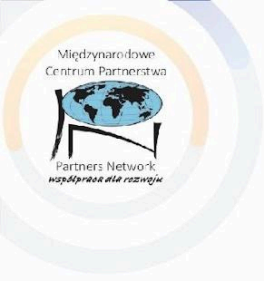
Lp.	Funkcja	Imię i nazwisko	Temat szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej trenera oraz opiekuna merytorycznego
1.	Opiekun merytoryczny			
2.	Trener			

Sale szkoleniowe

⁵ Instytucja zlecająca. W przypadku środków UE - wpisać IP lub IP2 oraz nazwę programu, priorytet, działanie podziałanie (jeśli występuje).

⁶ Np. Jan Kowalski - specjalista ds. szkoleń w projekcie „x”

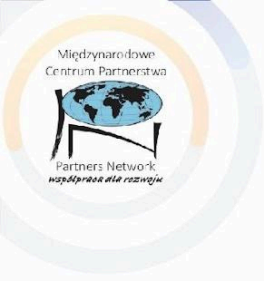
⁷ Jeżeli szkolenia są bardziej złożone należy dopisać wiersze w tabeli



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

Lp.	Adres	Termin szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej zaplecze techniczne szkoleń
1.			
2.			
3.			



Inne miejsca szkoleń⁸

Lp.	Adres	Termin szkolenia	Zgodność na podstawie listy sprawdzającej zaplecze techniczne szkoleń
1.			
2.			
3.			

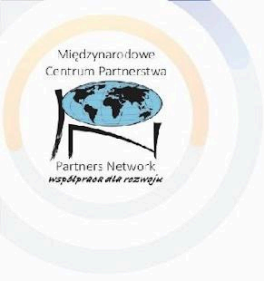
Harmonogram szkoleń⁹

Lp.	Nazwa	Spełnia	Nie spełnia	Uwagi
1.	Czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni (jeśli dotyczy)			
2.	Czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia			
3.	W trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe			
4.	W trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut (jeśli dotyczy)			

Lista sprawdzająca dotycząca dokumentacji szkoleniowej

⁸ Tabelę należy wypełnić w przypadku realizacji innego rodzaju szkoleń, np. zawodowych

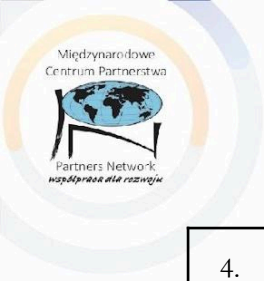
⁹ Dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia



Lp.	Nazwa	Zawiera	Nie zawiera	Uwagi
1.	Program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć)			
2.	Lista obecności, dziennik szkoleń (jeżeli jest wymagany)			
3.	Oświadczenia (jeżeli są wymagane)			
4.	Ankiety ewaluacyjne, raport ewaluacyjny			
5.	Testy wiedzy (jeżeli były przeprowadzone)			
6.	Kopia materiałów szkoleniowych przekazanych uczestnikom projektu			
7.	Kopie certyfikatów wydanych uczestnikom projektu			
8.	Protokół z egzaminu, jeśli był przeprowadzony			

Wymogi dotyczące programu szkolenia

Lp.	Nazwa	Zawiera	Nie zawiera
1.	Cele uczenia się zawarte w programie szkolenia prezentowane są w formie opisu efektów uczenia się dla uczestników		
2.	Cele uczenia się sformułowane są w sposób mierzalny		
3.	Program szkolenia zawiera różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia		



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

4.	Metody kształcenia są adekwatne do jego rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy		
5.	Materiały szkoleniowe (prezentacja, materiały drukowane) zawierają podsumowanie treści szkolenia oraz odwołania do źródeł wiedzy		
6.	Materiały szkoleniowe respektują prawo autorskie i zawierają odwołania ich autora i źródła		
7.	Materiały szkoleniowe zawierają dodatkowe zadania i ćwiczenia do wykonania po szkoleniu		

.....

Sprawdził



Załącznik Nr 5 – Procedura reklamacji

Procedura reklamacji

1. W przypadku szkoleń i usług edukacyjnych otwartych – uczestnik, a w przypadku szkoleń i usług edukacyjnych zamkniętych – zlecający, a w przypadku usług doradczych – uczestnik, może złożyć reklamację osobiście w formie pisemnej w siedzibie Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network, listownie (ul. Kanałowa 21, 32-500 Chrzanów) lub mailowo na adres: stowarzyszenie@mcppn.pl
2. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od daty wystąpienia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko uczestnika szkolenia lub usługi doradczej,
 - b) kontakt do uczestnika szkolenia lub usługi doradczej – telefon i adres lub mail,
 - c) nazwa szkolenia lub usługi doradczej,
 - d) przedmiot reklamacji,
 - e) wskazanie formy odpowiedzi – listownie lub mail.
6. Organizator szkolenia lub usługi doradczej ma 10 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu.
7. W przypadku gdy reklamacja nie będzie zawierać wszystkich informacji, o których mowa w punkcie 3., organizator szkolenia lub usługi doradczej powiadomi listownie lub telefonicznie uczestnika o tym fakcie oraz o możliwości złożenia uzupełnionej reklamacji w ciągu 7 dni roboczych.
8. Organizator szkolenia lub usługi doradczej zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w punkcie 2.
9. Organizator szkolenia lub usługi doradczej zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie niezrozumiała albo gdy będzie zaprzeczala zapisom w regulaminie lub umowie (jeśli dotyczy).
10. Możliwe formy rekompensaty:
 - a) powtórzenie szkolenia z inną grupą – w przypadku realizowania przez organizatora - szkolenia z tego samego zakresu,
 - b) przepisanie się do innej grupy – w przypadku złożenia reklamacji przed zakończeniem realizacji szkolenia oraz w przypadku, gdy równocześnie utworzone zostały inne grupy,
 - c) powtórzenie usługi doradczej w innym terminie,
 - d) możliwość wystąpienia o zmianę wykładowcy,
 - e) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z aktualnym wykładowcą,
 - f) indywidualne konsultacje (osobiście, mailowo lub telefoniczne) z innym wykładowcą,
 - g) otrzymanie dodatkowych materiałów szkoleniowych,
 - h) zwrot części kosztów związanych z realizacją szkoleń na rzecz uczestnika w przypadku szkoleń otwartych.
11. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez odpowiednie przepisy ustawy Kodeks Cywilny.

Zatwierdzam

.....

Procedura postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności

1. Nieobecność osoby prowadzącej szkolenie lub usługi doradczej

- a) osoba prowadząca szkolenie lub usługę doradczą informuje koordynatora organizacyjnego o zaistniałej sytuacji,
- b) koordynator organizacyjny poszukuje zastępstwa za prowadzącego,
- c) jeśli nie ma możliwości zastępstwa, a jednocześnie odbywają się szkolenia lub doradztwo dla innej grupy z tego samego zakresu tematycznego, to następuje połączenie obydwu grup w jednej sali (jeżeli Uczestnicy jednej i drugiej grupy wyrażają zgodę na połączenie i jeżeli sala będzie spełniać min. warunki techniczne)
- d) jeśli nie istnieje możliwość połączenia grup, to koordynator organizacyjny:
 - i. informuje uczestników mailowo o odwołaniu zajęć, za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru - telefonicznie) – w przypadku odwołania szkolenia z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem,
 - ii. informuje uczestników w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie lub mailowo lub osobiście), jeśli odwołanie zajęć następuje w tym samym dniu,
- e) w przypadku odwołania szkolenia lub doradztwa zostaje wyznaczony nowy termin.

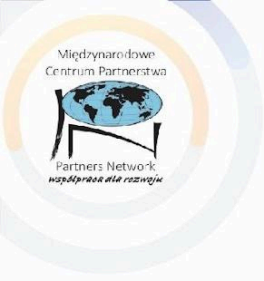
2. Niedostępność miejsca realizacji szkolenia lub usługi doradczej

- a) Przygotowana zostaje inna sala szkoleniowa lub miejsce świadczenia usługi doradczej, informacja o zmianie podana jest w starym i nowym miejscu szkolenia lub doradztwa. Każdy z uczestników zostaje poinformowany o zmianie w najszybszy możliwy sposób (telefonicznie, mailowo lub osobiście).
- b) w przypadku braku zastępczej sali, szkolenie lub doradztwo zostaje odwołane, wówczas koordynator organizacyjny informuje uczestników o zaistniałej sytuacji:
 - iii. informacja o odwołaniu szkolenia lub doradztwa wywieszona jest na drzwiach sali szkoleniowej lub miejsca świadczenia usługi doradczej (lub jeżeli nie ma takiej możliwości w innym widocznym miejscu bezpośrednio obok wejścia do sali szkoleniowej lub miejsca świadczenia usługi doradczej), a uczestnicy informowani są o zaistniałej sytuacji drogą mailową za potwierdzeniem odbioru (przy braku potwierdzenia odbioru telefonicznego) – w przypadku odwołania z minimum 1 dniowym wyprzedzeniem,
 - iv. jeśli odwołanie szkolenia lub usługi doradczej ma miejsce tego samego dnia, wówczas uczestnicy powiadamiani są telefonicznie,
- c) w przypadku odwołania szkolenia lub doradztwa zostaje wyznaczony nowy termin.

3. Konflikt pomiędzy dwoma uczestnikami doprowadził do otwartego sporu i opuszczenia sali szkoleniowej lub miejsca świadczenia usługi doradczej przez część uczestników

- a) prowadzący szkolenie lub doradztwo sporządza pisemny raport z opisem zdarzenia (dokładne przyczyny sporu i osoby biorące w nim udział), który zostanie przedstawiony koordynatorowi organizacyjnemu,
- b) jeśli grupa uczestników w opisanym w/w raporcie straci znaczącą część zajęć, może poprzez pisemną prośbę domagać się dokończenia zajęć w innym terminie, jeśli powód ich przerwania będzie uzasadniony,
- c) koordynator organizacyjny ustala nowy termin i miejsce przerwanych zajęć programowych, po wcześniejszym uzgodnieniu z grupą i wykładowcą.

4. Szkolenie lub usługa doradcza odbywało się w warunkach, które były rażąco niezgodne z wcześniejszymi ustaleniami



Międzynarodowe Centrum Partnerstwa Partners Network

e-mail: stowarzyszenie@mcppn.pl | www.mcppn.pl | tel.: 501 839 377
NIP: 676 227 24 67 | KRS: 0000213506 | REGON: 356859152 | RIS: 2.12/00182/2005

W przypadku gdy zleceniobiorca organizujący dla Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network szkolenie lub doradztwo zmieni uprzednio zaakceptowaną przez koordynatora organizacyjnego salę szkoleniową lub miejsce świadczenia usługi doradczej:

- a) zostanie wezwany do natychmiastowej jej zmiany,
 - b) jeśli nie wywiąże się z zaleceń - konsekwencją będą kary finansowe.
5. **Nieszczęśliwe wypadki lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia uczestnika lub prowadzącego szkolenie lub usługę doradczą**
- a) kadra szkoleniowa i doradcza zostaje pouczona o zasadach BHP i udzielaniu pierwszej pomocy, w tym o ogólnodostępnej apteczce zawierającej podstawowe leki i materiały opatrunkowe, w przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku podczas trwania szkolenia lub doradztwa - trener wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego, a w przypadku jego nieobecności innego przedstawiciela Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network zaangażowanego w realizację szkolenia lub doradztwa.
 - b) w przypadku pogorszenia się stanu zdrowia trenera prowadzącego szkolenie lub doradcy, trener lub doradca wzywa pogotowie oraz informuje o zaistniałej sytuacji koordynatora organizacyjnego a w przypadku jego nieobecności innego przedstawiciela Międzynarodowego Centrum Partnerstwa – Partners Network zaangażowanego w realizację szkolenia lub doradztwa.
6. **Nieobecność znacznej części grupy utrudniającej lub uniemożliwiającej realizację zaplanowanego programu**
- a) zawarcie w umowie informacji o minimalnej liczbie uczestników umożliwiającej przeprowadzenie szkolenia lub doradztwa grupowego,
 - b) wyznaczenie przez organizatora szkolenia lub doradztwa grupowego nowego terminu zajęć.

Zatwierdzam

.....



Załącznik Nr 7- Wzór ankiety ewaluacyjnej

ANKIETA EWALUACYJNA

Nazwa kursu/szkolenia

.....
.....

Data i miejsce szkolenia

.....
.....

Osoba prowadząca szkolenie/

.....
.....

Uprzejmie prosimy o udzielenie szczerych odpowiedzi na zadane poniżej pytania. Państwa uwagi będą dla nas źródłem cennych informacji oraz podstawą do podnoszenia jakości naszych szkoleń.

Ankieta jest anonimowa

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, gdzie 1 – oznacza najniższą ocenę, 3 – ocenę neutralną (nie mam zdania), a 5 – najwyższą¹⁰

I) Ocena merytoryczna szkolenia

1. Czy w trakcie szkolenia zdobył/a Pan/i wiedzę i informację zgodną z oczekiwaniami?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Czy poświęcono Panu/i wystarczającą ilość czasu?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Czy jest Pan/i zadowolony/a z otrzymanych materiałów szkoleniowych?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Czy sposób realizacji szkolenia/kursu był dla Pana/i zadowalający?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Jakie elementy realizacji usługi Pana/i zdaniem należałoby zmienić i dlaczego?

.....
.....
.....
.....

II) Ocena pracy trenera

1. Jak ocenia Pan/i przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej zajęcia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Jak ocenia Pan/i dbałość o planowanie i utrzymanie czasu szkolenia/doradztwa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Jak ocenia Pan/i możliwość zadawania pytań i uzyskanie na nie wyjaśnienia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Czy ma Pan/i uwagi lub komentarze dotyczące trenera? Jeśli tak to jakie?

¹⁰ Prosimy o zaznaczenie krzyżykiem (X) w polu przy odpowiedniej ocenie

II) Ocena sali szkoleniowej/miejsca świadczenia usługi doradczej i zaplecza technicznego

1. Warunki w sali szkoleniowej

a) temperatura

1-zimno, 5-ciepło/komfortowo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b) oświetlenie (dostęp do światła dziennego i sztucznego)

1-ciemno, 5-jasno

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c) utrzymanie czystości w sali

1-brak higieny, 5-bardzo czysto

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d) poziom hałasu docierający z zewnątrz, mający wpływ na komfort przeprowadzanego szkolenia

1-bardzo głośno, 5-komfortowo, cicho

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

e) dostęp do zaplecza sanitarnego

1-brak dostępu, 5-bardzo dobry dostęp

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

f) wielkość powierzchni odpowiednia do liczebności grupy

1-ciasno, 5-komfortowo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

g) umeblowanie adekwatne do specyfiki szkolenia

1-brak, 5-żądawalające

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Zaplecze techniczne

Proszę podkreślić właściwą odpowiedź

a) dostępna tablica sucho ścieralna lub tablica typu flipchart

TAK / NIE

b) dostępny rzutnik folii lub komputera i rzutnik multimedialny

TAK / NIE

c) dostępny niezbędny ze względu na specyfikę szkolenia/doradztwa sprzęt/ wyposażenie

TAK / NIE

INFORMACJE O UCZESTNIKU SZKOLENIA

(proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź krzyżykiem)

1. Płeć

Kobieta

Mężczyzna

2. Wiek

do 25 lat 26-40 lat

41-50 lat

powyżej 50 lat

3. Miejsce zamieszkania

miasto

wieś